

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN LAZIZAA CHICKEN & PIZZA (CABANG MANYAR
SURABAYA)**



SINTYA INDAH PERMATASARI

14.1.02.08813

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN LAZIZAA CHICKEN & PIZZA CABANG MANYAR
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

**SINTYA INDAH PERMATASARI
NPM: 14.1.02.08813**

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN LAZIZAA CHICKEN & PIZZA
(CABANG MANYAR SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

SINTYA INDAH PERMATASARI

NPM : 14.1.02.08813

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 21 April 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.


2. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Djawoto, S.E., M.M.


Dr. Triyonowati, S.E., M.Si

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **SINTYA INDAH PERMATASARI**

N.P.M : **14.1.02.08813**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN LAZIZAA CHICKEN & PIZZA CABANG MANYAR SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2018

Yang membuat pernyataan,



Sintya Indah Permatasari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Sintya Indah Permatasari
 NPM : 14.1.02.08813
 Program Studi : Manajemen
 Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juni 1996
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara / Anak ke : 4 (Empat) / 4 (Empat)
 Alamat Rumah : Kapasari Pedukuhan 7/20. Surabaya
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Marsuliati
 Alamat Rumah / Telepon : Kapasari Pedukuhan 7/20. Surabaya
 Alamat Kantor / Telepon : 031-3770919
 Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| 1. Tamat SDN Kapasari X | Di Surabaya Tahun 2007 |
| 2. Tamat SMPN 8 | Di Surabaya Tahun 2010 |
| 3. Tamat SMKN 8 | Di Surabaya Tahun 2013 |
| 4. Perguruan Tinggi (PT) | |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	7	2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

Sintya Indah Permatasari

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN LAZIZAA & CHICKEN CABANG MANYAR SURABAYA.”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Alm. Waidjan Sudiono dan Marsuliati yang selama ini senantiasa memberikan dukungan maupun bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Manajer dan Staff Restoran Lazizaa Chicken & Pizza Cabang Manyar Surabaya di jalan Manyar Kartika Barat No. 7, Surabaya yang memberikan ijin riset serta bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh kawan-kawan SM-7 tercinta seangkatan tahun 2014 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 21 April 2018

Sintya Indah Permatasari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
 BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	 8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Manajemen.....	8

2.1.2 Pemasaran.....	8
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.4 Jasa.....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.6 Kualitas Produk.....	11
2.1.7 Harga.....	13
2.1.8 Citra Merek.....	16
2.1.9 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.10 Hubungan Antara Variabel.....	21
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2 Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual.....	26
2.2.1 Rerangka Pemikiran.....	26
2.2.2 Rerangka Konseptual.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Instrumen.....	39
3.5.2 Analisis Linier Berganda.....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41

3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	44
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.1.4 Uji Instrumen.....	53
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	61
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	62
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.2.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
BAB 5 PENUTUP	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Penelitian Terdahulu.....	24
2. Identifikasi Usia	49
3. Identifikasi Jenis Kelamin.....	50
4. Identifikasi Pekerjaan.....	50
5. Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	51
6. Tanggapan Responden mengenai Kualitas Produk.....	52
7. Tanggapan Responden mengenai Harga.....	52
8. Tanggapan Responden mengenai Citra Merek.....	53
9. Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Konsumen...	53
10. Hasil Uji Validitas.....	54
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
12. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
13. Hasil Uji Normalitas.....	59
14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
15. Hasil Uji F.....	62
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
17. Hasil Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	27
2. Rerangka Konseptual.....	28
3. Hasil P-Plot.....	60
4. Hasil Scatterplot.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Distribusi Frekuensi

Lampiran 5. Uji Validitas

Lampiran 6. Output Regresion

Lampiran 7. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi

Lampiran 8. Kartu Konsultasi Bimbingan

Lampiran 9. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi

Lampiran 10. Surat Keterangan Selesai Riset

Lampiran 11. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian